Rapport d'Activité 2025



Caf des Alpes de Haute-Provence

CONTACT : caf04-bp-communication@caf04.caf.fr

Sommaire

EDITO DU DIRECTEUR 1

MOT DU PRESIDENT

DES EQUIPES ET UN CONSEIL D'ADMINISTRATION MOBILISES 2

- Le conseil d'administration - Agenda des réunions
- Les instances de la gouvernance
- La stratégie de pilotage

UNE CAF AU SERVICE DE SES ALLOCATAIRES 3

- Présence de la Caf sur le territoire
- Actions d'accompagnement des publics à la dématérialisation
- Nouveautés règlementaires 2025

UNE CAF RECONNUE SUR SON TERRITOIRE 4

- Focus Interventions Sociales
- Chiffres clés et temps forts de l'action sociale
- Conventions territoriales : CTG et formation des chargés de coopération CTG

UNE CAF EN MOUVEMENT 5

- Mouvements du personnel
- Réaménagement des locaux
- Temps forts : Journée du personnel

UNE CAF AU RENDEZ-VOUS 6

- Chiffres clés et indicateurs
- Validation des comptes
- La lutte contre la fraude

RÉTROSPECTIVE DES TEMPS FORTS

2025 : Encore et toujours au rendez-vous

C'est avec un immense plaisir que j'introduis ce rapport d'activité qui traduit, cette année encore, l'engagement considérable des équipes dans un contexte de forte complexité réglementaire, d'incertitudes politiques, de transformations et de contraintes budgétaires prégnantes.

2025 a connu deux réformes majeures pour la branche famille :

- La mise en place de la solidarité à la source au printemps
- Et plus récemment celle du complément du mode de garde.

Deux réformes qui ont nécessité une adaptation de nos organisations, de nos modes de production, de nos rythmes de liquidation, une montée en compétences de nos collaborateurs et surtout une exigence accrue vis-à-vis du service rendu à nos allocataires.
Nous pouvons collectivement être fiers d'être au rendez-vous de nos engagements en matière de relation de service : respect des délais de paiement avec un stock inférieur à 2 jours, des délais de démarche plus que satisfaisants, un élargissement de nos horaires d'ouverture notamment sur le site de Manosque, une dématérialisation renforcée de l'ensemble de nos modes de contact, une certification des comptes sans observations avec un score à plus de 99%...
Notre mobilisation contre la fraude a permis de détecter 556 587 d'euros pour 97 dossiers frauduleux.

Au rendez-vous également de notre territoire, notre Caf affirme pleinement son implication, aux côtés de ses partenaires, sur l'ensemble du département des Alpes de Haute Provence, à travers une offre de services territoriale toujours plus développée et en lien étroit avec les réalités locales: maintien des places de crèches existantes, création de 40 places supplémentaires, consolidation de l'offre d'établissements de vie sociale et des centres sociaux, multiplication et coordination des actions liées à la parentalité avec la réalisation d'un colloque parentalité, renfort en personnels pour l'accueil des enfants en situation de handicap, mobilisation des chargés de coopération à travers le déploiement d'une formation de 5 jours, suivi et renouvellement des conventions territoriales globales (CTG), appel à manifestation d'intérêt AMI) sur la mobilité et l'informatisation des structures que l'on finance…

2025 c'est aussi les 80 ans de notre belle institution et là encore nous étions au rendez-vous : challenge interrégional, BD « la sécu en 80 moments choisis », invitation à une pièce de théâtre avec l'ensemble du personnel de la CAF et de la CPAM spécialement écrite pour nous… autant d'occasions pour nous rappeler l'importance que nous portons à notre sécurité sociale et à ses valeurs fondatrices qui perdurent et donnent du sens à nos missions quotidiennes.

Enfin 2025 c'est aussi la dernière année de la mandature du conseil d'administration et à ce titre je tiens à remercier son président Alain PICOZZI et l'ensemble des administrateurs pour leur engagement, leur soutien et la confiance donnée à la direction et aux équipes.
Au moment où j'écris ces quelques lignes, mon engagement est d'ores et déjà tourné vers 2026 avec des enjeux nombreux qui s'offrent à nous : maintenir la certification des comptes de la branche famille, renforcer notre mobilisation en faveur de la lutte contre la fraude, rénover et améliorer notre relation de service, valoriser nos actions et être un acteur incontournable sur notre territoire, réaffirmer notre engagement en faveur de la responsabilité sociale et environnementale des organisations à travers le déploiement de notre projet de rénovation du siège, se donner toujours plus pour nos publics et « *notre irrésistible département des Alpes de Haute-Provence* ».

LE MOT DU PRESIDENT

Alain PICOZZI Président du conseil d'administration

1

2025, une année particulière, puisqu'en perspective elle me conduisait vers une fin de mandat inéluctable.

Passée trop vite, comme toute les choses qui donnent du plaisir, jalonnée par un agenda bien rempli, marquée par une nouvelle collaboration pleine et entière avec notre nouveau directeur, Sébastien NEFFAH.
Un petit tour du département à la rencontre des élus et présenter ce nouveau binôme président, directeur, qui s'est largement complété par une tournée très positive, reflet de notre action sociale, « bilan et renouvellement des CTG » sur notre département.

Au même titre, des rencontres partenaires tout au long de l'année pour confirmer ou remettre en cause nos collaborations, réflexion constamment menée en ayant à l'esprit de pérenniser les « bons » partenariats sur la base de nos attendus.

Le développement de notre politique famille sur le sujet de l'accueil des jeunes enfants a vu quelques projets aboutir en 2025. J'ai eu le plaisir d'inaugurer les rénovations des crèches de Moustier Ste Marie, et Allos.

Sur l'aspect du soutien aux familles, de la parentalité ou animation de la vie sociale, la Maison Simone Veil, l'inauguration des nouveaux locaux de L'ADSEA à Manosque, ou bien l'Atelier Partagé à Digne.

2025, a aussi mis à l'honneur notre CAF, lors des rencontres annuelles des Présidents et Directeurs à Clermont-Ferrand en présentant l'association « La marguerite », son action sur le deuil et son livre « un pétale nous manque » et qui servira d'amorce à des échanges avec la présidente Isabelle SANCERNI, pour une visite… en 2026 !

Le travail et les réflexions soutenu dans nos commissions, entre administrateurs et services de la CAF a permis cette année, de nous affirmer encore comme un acteur essentiel de l'action sociale sur notre département.

Permettez-moi encore une réflexion sur mon histoire avec vous !

Je garde à l'esprit ces 8 années de collaboration avec l'ensemble des administrateurs, les équipes de la CAF et les partenaires.

La CAF, une institution, vu dans l'inconscient collectif comme une machine à sou, un gros bateau rigide et imperméable, alors qu'elle est tout l'inverse.

Je n'ai pas l'expérience d'une grosse caisse, mais celle des Alpes de Haute Provence avec ses un peu plus de 30 000 allocataires, ses 6 communautés de commune liées par les CTG, ses 5 centres sociaux agrées, une douzaine d'EVS, un réseau de crèches, d'EAJE, de RPE…j'en oublie surement, et c'est déjà bien suffisant pour développer une politique famille cohérente et vivante à échelle humaine.

J'ai appris à vos côtés et compris combien il fallait faire preuve d'innovation et de courage pour développer l'action sociale sur notre département, combien le dialogue est important pour instaurer ce climat de confiance tellement nécessaire entre nous et avec nos partenaires.

Merci encore pour cette belle année 2025, cette belle collaboration, et gardez cette énergie pour continuer à faire vivre notre CAF, à innover, à adapter !

Avec toute ma reconnaissance !

GOUVERNANCE PILOTAGE ET COMITOLOGIE

Les instances de pilotage et de gouvernance

Le Comité de Direction (CoDir)

Le comité de Direction constitue l'instance de pilotage stratégique de la Caf. Il définit les orientations de l'organisme, assure le suivi de leur mise en œuvre et prend les décisions nécessaires à son fonctionnement. il rassemble les membres de la direction ainsi que l'attachée de direction. Chaque fin de mois, une séance est spécifiquement consacrée à l'analyse des indicateurs de pilotage et des résultats des processus. Les objectifs présentant des écarts ou des risques d'atteinte font l'objet d'un examen approfondi afin d'identifier les actions correctives ou d'accompagnement à mettre en œuvre.

Le Comité de Direction Élargi (CoDirEl)

Réuni mensuellement, le Comité de Direction Élargi associe l'ensemble de l'encadrement aux membres du Comité de Direction.
Cette instance favorise le partage des informations, la coordination des activités et le suivi des enjeux liés à la vie de l'organisme, aux activités métiers et au pilotage de la performance.

Le Comité de Pilotage DQI-SSI

La Caf a mis en place une instance unique de pilotage regroupant le contrôle interne, la Démarche Qualité Intégrée (DQI), et la Sécurité du Système d'Information (SSI).
Cette organisation permet d'assurer une approche coordonnée de la maîtrise des risques, de la qualité de service et de la sécurité des informations.
Le volet SSI porte notamment sur le suivi des habilitations, la diffusion des bonnes pratiques et l'analyse des incidents de sécurité recensés.
Le volet DQI est consacré au suivi du plan de contrôle interne, à l'examen des résultats des processus, aux revues de performance et de direction, au respect des échéances, aux actions de supervision ainsi qu'à l'analyse des réclamations.

Piloté par la Directrice Comptable et Financière, ce comité réunit trimestriellement les coordonnateurs du contrôle interne et de la démarche qualité, les pilotes de processus ainsi que les membres du Comité de Direction.

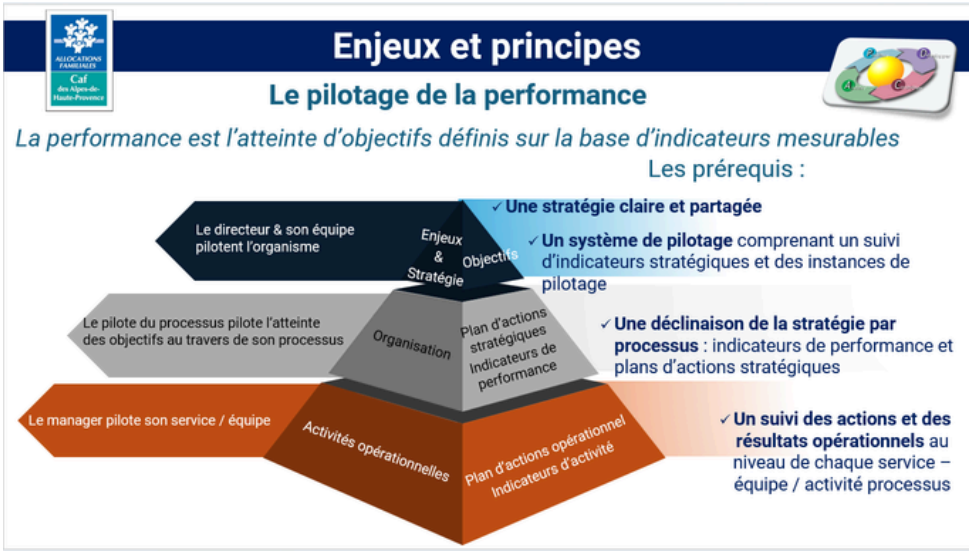
Le Comité de Pilotage PCA / Sûreté

Réuni annuellement, le Comité de Pilotage PCA / Sûreté assure le suivi du Plan de Continuité d'Activité (PCA) et du schéma général de sûreté de l'organisme. Il permet d'évaluer les dispositifs en place, d'identifier les axes d'amélioration et de garantir le maintien des activités essentielles en cas de situation dégradée.

Une gouvernance au service de la performance

L'articulation de ces différentes instances garantit un pilotage régulier de l'activité de la Caf, favorise la prise de décision, contribue à la maîtrise des risques et soutient la dynamique d'amélioration continue de l'organisme.

Un Comité de directon composé du directeur M Neffah, du directeur adjoint M Moncourtois, de la DCF Mme C Pouyet



Un Comité de direction élargi composé de l'ensemble de l'équipe managériale représentant les différents secteurs d'activité : AS , DCFF, PF-RS, Ressources .

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



LE PRÉSIDENT ET LES VICES-PRÉSIDENT(E)S DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE DROITE À GAUCHE
ALAIN PICOZZI (PRÉSIDENT)
VALÉRIE PARADISO (1ÈRE VICE-PRÉSIDENTE)
CÉDRIC FENOY (2ÈME VICE-PRÉSIDENT)

Le Conseil d'administration constitue l'instance délibérative de la Caf. Il se réunit au minimum quatre fois par an.

Lors des séances, le président conduit les travaux, organise les débats, sollicite l'avis des administrateurs et soumet les propositions au vote.

Les délibérations du Conseil d'administration revêtent une portée juridique et font l'objet d'un contrôle de légalité conformément à la réglementation en vigueur.

Le Conseil d'administration est composé d'administrateurs désignés par les organisations syndicales, de l'équipe de direction, de représentants du personnel élus par leurs pairs.

Rôle et fonctionnement

À travers ses délibérations, le Conseil d'administration définit les orientations de l'action sociale, approuve les principales décisions de gestion et veille à la bonne mise en œuvre des politiques portées par la Caf au bénéfice des allocataires et des partenaires du territoire.

Les différentes commisions :

- Commission des aides financières Individuelles CAFI
- Conseil d'administration CA
- Commission d'Action Sociale CAS
- Commission de Recours Amiable CRA
- Commission des pénalités

1er Trimestre

CA le 27/03/2025
CAFI le 28/01 et 11/03/2025
CAS le 13/03/2025
CRA le 11/03/2025

L'agenda



2ème Trimestre

CA le 26/06/2025
CAFI le 20/05/2025
CAS le 12/06/2025
CRA le 20/05/2025

3ème Trimestre

CAFI le 01/07 et 09/09/2025
CAS le 25/09/2025
CRA le 09/09/2025

4ème Trimestre

CA le 16/10 et 11/12/2025
CAFI le 04/11/2025
CAS le 27/11/2025
CRA le 04/11/2025





La salle du conseil



LA PRÉSENCE DE LA CAF SUR LE TERRITOIRE

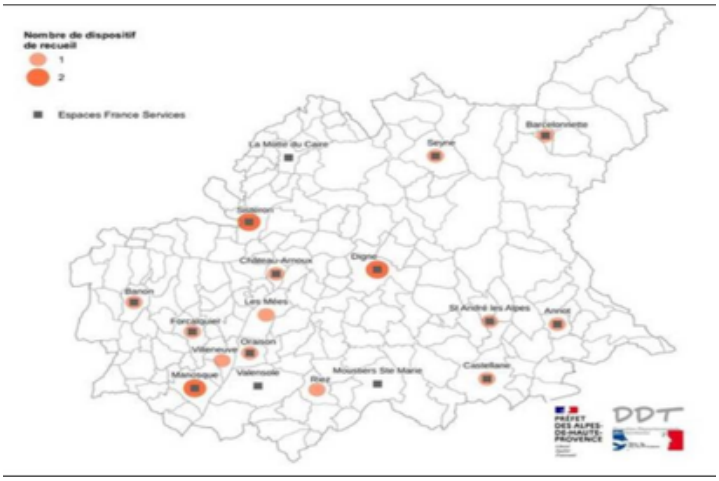


La Caf des Alpes-de-Haute-Provence assure une présence de proximité sur l'ensemble du département grâce à son siège de Digne-les-Bains, à son antenne de Manosque, ainsi qu'à un réseau de points d'accueil complémentaires.
En complément de ces accueils permanents, des permanences sont organisées à Forcalquier, Barcelonnette et Château-Arnoux-Saint-Auban.
La permanence de CASA, pérennisée en avril 2025, est venue renforcer l'offre de service proposée aux habitants du territoire.

Au cours de l'année 2025, **525** allocataires ont été accueillis au sein de ces trois permanences, confirmant leur utilité pour faciliter l'accès aux droits et maintenir un service de proximité.

LE PARTENARAIT DE LA CAF AVEC LES ESPACES FRANCE SERVICES

Créé en 2019 (nommé auparavant Maisons de services au public MSAP), ce réseau vise à rapprocher les services publics des citoyens. Ces structures permettent d'effectuer de nombreuses démarches administratives au sein d'un guichet unique, accessible gratuitement à moins de 20 minutes du domicile.



La Caf des Alpes-de-Haute-Provence est représentée au sein des 15 espaces France Services du département (cf. cartographie ci-dessous), permettant d'assurer un accompagnement de proximité et un accès facilité aux droits pour les allocataires sur l'ensemble du territoire..

En 2025, **2 690 visites** relatives aux services de la Caf ont été enregistrées dans l'ensemble de ces structures, témoignant de leur rôle essentiel dans l'accueil et l'accompagnement des usagers.

Afin de renforcer cette présence territoriale, un **bus itinérant** dessert régulièrement plusieurs communes du département.

Ce dispositif complète l'offre d'accueil en allant à la rencontre des habitants, notamment dans les secteurs les plus éloignés des points de contact permanents, et contribue ainsi à garantir un service public accessible au plus près des besoins des familles.

Ensemble, ces dispositifs contribuent à garantir un accueil accessible et adapté aux besoins des familles sur l'ensemble du territoire départemental, dans une logique d'« aller vers », visant à rapprocher le service public des usagers, à lutter contre le non-recours aux droits et à renforcer l'accompagnement des publics les plus éloignés des lieux d'accueil traditionnels.

En 2025, la Caf a poursuivi ses efforts pour faciliter l'accès aux droits et renforcer la qualité de l'accompagnement proposé aux familles.

Une attention particulière a été portée aux partenaires afin de garantir un accès simplifié aux prestations et aux services disponibles sur le caf.fr.
Dans ce cadre, des réunions d'information et de sensibilisation ont été organisées tout au long de l'année auprès des partenaires. Ces temps d'échange ont permis de présenter les évolutions des services numériques, d'accompagner leur appropriation des outils en ligne et de favoriser une meilleure orientation des usagers. Ces actions contribuent également à optimiser le traitement des démarches et à générer des gains de temps pour l'ensemble des acteurs.

Par ailleurs, les espaces numériques accompagnés ont été renforcés grâce à la présence de Conseillers Service à l'Usager (CSU) sur les sites de Digne-les-Bains et Manosque.
Tout au long de l'année, deux CSU à temps plein sur chacun des sites ont accompagné les allocataires dans la réalisation de leurs démarches en ligne, l'utilisation des services numériques et l'accès à leur espace personnel.
Cette présence de proximité favorise l'autonomie numérique des usagers, sécurise leurs démarches et contribue à lutter contre le non-recours aux droits, tout en garantissant un accompagnement adapté aux besoins de chacun.

Dans le cadre de la modernisation de la relation de service, la Caf des Alpes de Haute Provence a déployé en 2025 la nouvelle solution d'accueil TROOV, dédiée à la gestion des files d'attente, des rendez-vous et de l'affichage dynamique, en remplacement de l'outil précédent arrivé en fin de marché.

Cette solution vise à fluidifier les parcours des usagers et à renforcer le pilotage de l'activité d'accueil TROOV permet une gestion multicanale de l'accueil (physique, téléphonique et numérique), avec de nouvelles fonctionnalités telles que l'enregistrement des usagers à l'entrée via un QR code, la visualisation en temps réel des flux et une meilleure interconnexion avec les outils de gestion de la relation de service.

Cette évolution contribue à offrir aux allocataires un accueil plus lisible, plus fluide et mieux adapté à leurs besoins. Les allocataires se signalent dès leur arrivée au sein de nos 2 sites d'accueil principaux (avec l'aide de nos conseillers de service à l'usager) ce qui permet de suivre de façon plus efficiente les flux de contacts notamment ceux en espace libre-service sans rendez-vous mieux comptabilisés dans le suivi des flux.





Solidarité à la source : simplification des démarches allocataires

La réforme de la solidarité à la source, mise en œuvre au 1er mars 2025, marque une évolution majeure dans les modalités de déclaration des ressources pour le RSA et la Prime d'activité.
Elle vise en effet à simplifier les démarches des allocataires, fiabiliser les données déclarées et sécuriser le calcul des droits.

Via le Dispositif des Ressources Mensuelles (DRM), déjà utilisé pour les aides au logement, nous récupérons les données qui sont envoyées directement par les employeurs, les organismes de protection sociale et les administrations publiques pour pré-alimenter automatiquement les déclarations de ressources : les salaires, les indemnités journalières, les indemnités chômage…

L'allocataire conserve un rôle de validation, limité à la vérification des données, ce qui contribue à sécuriser les droits et à réduire les risques d'interruption ou de trop-perçus.
Au sein de la Caf, cette réforme a nécessité :
• Une adaptation des processus de traitement,
• Un accompagnement des équipes de la relation de service,
• Et une attention renforcée portée à l'information et à l'accompagnement des allocataires lors des premières déclarations.

Le complément du libre choix du mode de garde

Le Complément de libre choix du Mode de Garde (CMG) est la prestation qui prend en charge une partie des dépenses d'accueil des enfants de 0 à 6 ans.

Avec cette nouvelle réforme, il s'agit notamment de rendre l'accueil individuel plus accessible en rapprochant le coût qui reste à charge des parents dans le cadre d'un accueil individuel de celui qu'ils supportent lorsque leur enfant est accueilli en crèche PSU.

La réforme s'est déroulée en deux temps :

Le 1er septembre 2025 : mise en place du nouveau mode de calcul du CMG prenant davantage en compte la situation financière réelle de la famille
Extension du CMG aux enfants âgés de 6 à 12 ans pour les familles monoparentales

- Le 1er décembre 2025 :

Ouverture des droits au CMG pour les deux parents dans le cadre d'une résidence alternée.

L'allocation du proche aidant élargie à 1, 2, 3 ou 4 personnes

L'allocation journalière du proche aidant (AJPA) franchit un cap : il est désormais possible de la percevoir pour accompagner jusqu'à quatre proches en perte d'autonomie. Une avancée qui élargit considérablement le nombre de béné ciaires et renforce la reconnaissance des aidants familiaux.

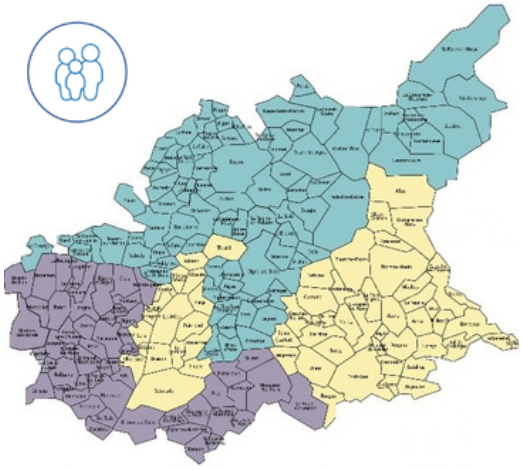






FOCUS SUR LES INTERVENTIONS SOCIALES

Le service Interventions Sociales accompagne les familles allocataires confrontées à un événement fragilisant ou en situation de vulnérabilité.

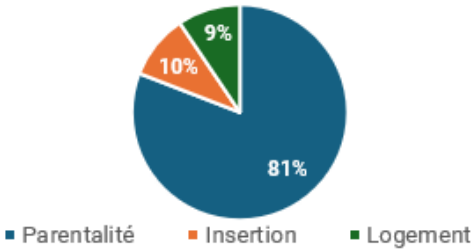


Trois assistantes de service social interviennent sur le département selon un découpage territorial.

Leur intervention s'inscrit dans une démarche proactive, réactive et préventive permettant d'aller au-devant des familles en les accompagnant dans les situations suivantes :

	Parentalité	Insertion	Logement
Offres ationales	Parents séparés Décès du parent Décès d'un enfant	Parents Seuls	Impayé de loyer Impayé accession

Interventions sociales par domaine



Selon le motif de la rencontre, l'intervention du travailleur social permet de :

· Faciliter l'accès aux droits Caf et hors Caf,
· Faire l'inventaire des démarches à réaliser,
· Informer sur la législation,
· Informer sur les dispositifs et structures susceptibles d'apporter une aide à plus long terme,
· Orienter, le cas échéant, vers des partenaires extérieurs.

Un deuxième niveau peut être proposé par le travailleur social, selon son évaluation et avec l'adhésion de la famille : il s'agit d'un accompagnement social, limité dans le temps, dans lequel le travailleur social et la famille définissent ensemble les objectifs, les engagements réciproques, les actions prévues, les moyens à mettre en œuvre, etc.

Le travailleur social accompagne ainsi les familles, aide à la construction d'un projet de remobilisation et soutient la famille dans son autonomie pour un équilibre durable.

En complément des interventions individuelles, les travailleurs sociaux ont proposé en 2025 deux interventions sociales collectives aux familles, en lien avec le Centre Social de Manosque :

- Une information collective relative aux aides aux vacances proposées aux familles par la Caf,

- Une intervention collective à destination des familles monoparentales, autour de l'accès aux droits et des structures de soutien à la parentalité.



CHIFFRES CLES DE L' ACTION SOCIALE

STRUCTURES

49 EAJE

3 service d'aide a domicile AAD

25 espaces de vie sociale EVS

1 Espace rencontre

4 LAEP Lieux d'accueil Enfants Parents

107 ACM (périscolaire / extrascolaire/adolescent)

6 Centres sociaux

8 CLAS

1 Service de médiation familiale

9 Structures jeunes

AIDE FINANCIERES

142 dossiers de subvention de fonctionnement accordés en 2025
36 dossiers de subvention d'investissement accordés

INTERVENTIONS SOCIALES

340 interventions sociales auprès des familles allocataires,
dont 236 accompagnements sociaux.









DONNÉES AAJ AIDE AUX JEUNES

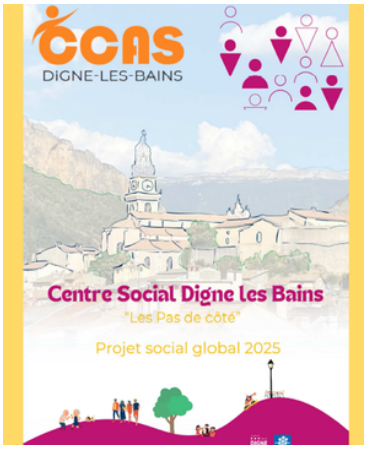


LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE



Janvier 2025

Ouverture et agrément d'un 4e Lieu d'Accueil Enfants Parents Petitpa à Sisteron



1er agrément accordé au Centre Social de Digne-les-Bains,
6e Centre Social du Département



Recrutement d'un prestataire pour la réalisation des diagnostics non-décence CAF.
Les premières visites ont démarré en septembre 2025 avec un total de 10 dossiers.
Toutes les visites ont conclu à de la non-décence.
Qui peut intervenir sur les territoires non couverts par une OPAH.



16 décembre 2025

Colloque parentalité « 1 001 façons d'être parents » sur le thème de l'interculturalité, réunissant plus de 120 professionnels de la parentalité

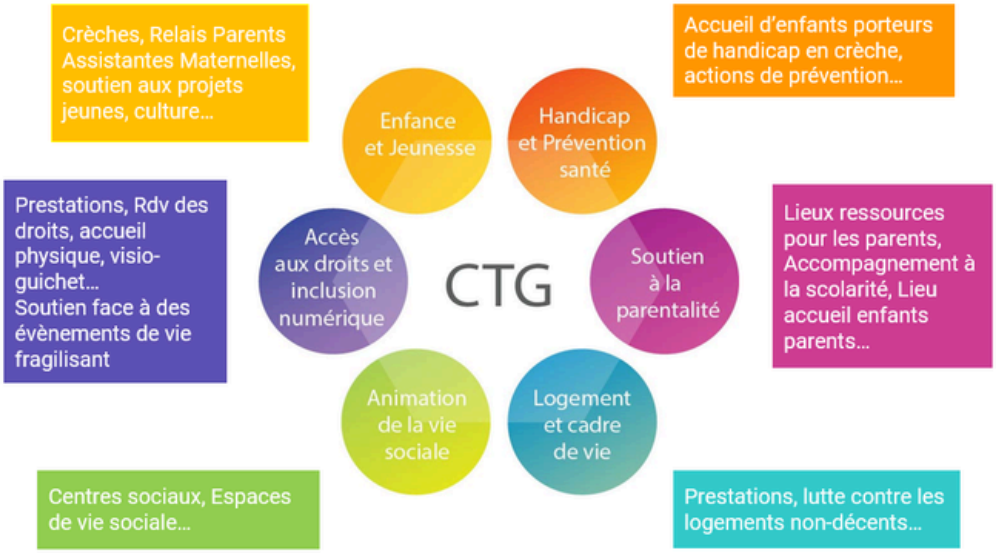


Flash info auprès des ACM



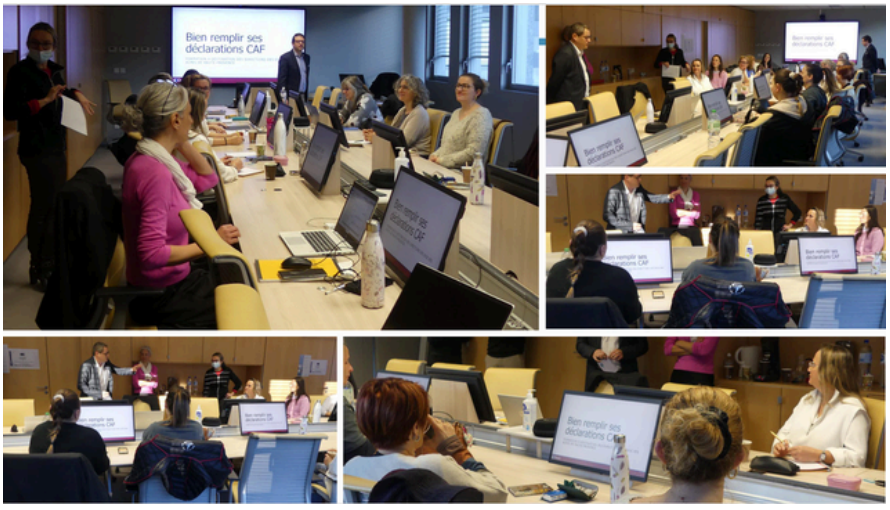
LA CONVENTION TERRITORIALE GLOBALE

- Un projet social global de territoire
- Le cadre contractuel de référence des relations entre la CAF et les collectivités territoriales (EPCI et communes) qui est soutenue par les chargés de coopération CTG



100% du département couvert par une CTG









Le mouvement du personnel au sein de la CAF des Alpes-de-Haute-Provence

La mobilité professionnelle constitue aujourd'hui une composante importante des parcours des salariés. Les collaborateurs sont davantage amenés à évoluer, à changer d'environnement professionnel ou à rechercher de nouvelles opportunités afin de diversifier leurs expériences et de répondre à de nouvelles aspirations.
La Caf des Alpes-de-Haute-Provence n'échappe pas à cette évolution.
En 2025, l'organisme a enregistré 14 départs. Dans le même temps, 14 agents ont rejoint la Caf des Alpes-de-Haute-Provence, témoignant d'un renouvellement important des effectifs au cours de l'année.
Cette dynamique traduit la capacité de l'organisme à poursuivre ses recrutements malgré les mouvements de personnel et à assurer le renouvellement des compétences nécessaires à la continuité de ses activités.
Au-delà de la seule gestion des effectifs, ces mouvements constituent également une opportunité pour l'organisme. L'arrivée de nouveaux collaborateurs, issus de parcours et d'horizons professionnels différents, permet d'enrichir les pratiques, de favoriser le partage d'expériences et d'apporter un regard nouveau sur les activités.
Ce renouvellement participe ainsi à la capacité d'adaptation de la CAF des Alpes-de-Haute-Provence face aux évolutions de ses métiers, tout en mettant en évidence l'importance des dispositifs d'intégration, de transmission des compétences et de fidélisation des salariés.

La campagne « Vis ma vie » : mieux connaître les métiers pour renforcer la coopération

Dans le cadre de sa politique en faveur de la qualité de vie et des conditions de travail, la Caf des Alpes-de-Haute-Provence a souhaité développer une nouvelle action visant à favoriser la connaissance des différents métiers de l'organisme et à renforcer les échanges entre les services : la campagne « Vis ma vie ».
Le principe du dispositif consiste à permettre à un agent de découvrir, pendant un temps d'immersion, l'activité quotidienne d'un autre service. Cette démarche doit permettre de mieux appréhender les missions exercées par les collègues, leurs contraintes, leur environnement de travail et leur contribution au fonctionnement global de l'organisme.
Afin de construire cette campagne de manière participative, un groupe de travail réunissant des agents issus de différents services de la Caf a été constitué. Plusieurs temps d'échange ont permis aux participants de partager leurs attentes, de réfléchir aux modalités de fonctionnement du dispositif et de définir collectivement les conditions permettant sa mise en œuvre.
À l'issue de la troisième réunion du groupe de travail, le projet a pu être finalisé et la campagne « Vis ma vie » officiellement lancée.
Cette démarche poursuit plusieurs objectifs : décloisonner les services, améliorer la connaissance des métiers, favoriser les échanges de bonnes pratiques, mieux comprendre les contraintes rencontrées par chacun et renforcer la coopération entre les équipes.
Au-delà de la découverte des activités, le projet constitue également un outil de développement de la transversalité au sein de la CAF. Il permet aux agents de disposer d'une vision plus globale du fonctionnement de l'organisme et contribue à renforcer les liens entre des services qui, bien que travaillant quotidiennement au service d'objectifs communs, n'ont pas toujours l'occasion de découvrir concrètement leurs activités respectives.
La campagne « Vis ma vie » illustre ainsi la volonté de la Caf des Alpes-de-Haute-Provence de faire participer directement les salariés à la construction de projets internes et de développer des actions concrètes favorisant la coopération, la reconnaissance des métiers et la cohésion collective.

Temps fort de cohésion et de convivialité

Le 23 septembre 2025, les collaborateurs se sont retrouvés dans le jardin de l'organisme pour une demi-journée placée sous le signe de la convivialité, du partage et de la cohésion d'équipe.

L'événement a débuté par quelques mots d'accueil du Directeur, qui a rappelé l'importance de ces temps collectifs favorisant les échanges, le renforcement des liens et le bien-être au travail.

Les participants ont ensuite partagé un déjeuner en plein air dans une ambiance détendue et chaleureuse, profitant d'une météo particulièrement agréable.
Ce repas a constitué un véritable moment d'échange et de convivialité entre collègues.

L'après-midi s'est poursuivi avec diverses animations favorisant la participation de tous.

Un blind test musical a permis aux mélomanes de révéler leurs talents dans une ambiance joyeuse et ponctuée de nombreux éclats de rire.
Les participants ont également pu s'initier à la danse country avant de se retrouver sur les rythmes entraînants du Madison, offrant un beau moment de partage collectif.

Plusieurs activités ludiques étaient également proposées.
Les séances de laser-game ont suscité un fort enthousiasme, mobilisant à la fois l'esprit d'équipe, la stratégie et la bonne humeur.
Des ateliers consacrés aux huiles essentielles et aux plantes ont, quant à eux, permis aux participants de découvrir des techniques de bien-être et de repartir avec une création personnelle.

Cette journée a rencontré un vif succès et a contribué à renforcer les liens entre les équipes dans un cadre différent du quotidien professionnel.

La réussite de cet événement repose sur l'implication et l'enthousiasme de l'ensemble des participants, ainsi que sur l'investissement de l'équipe en charge de son organisation et de sa logistique, que nous remercions chaleureusement.

Réaménagement des locaux

Dans le cadre du projet d'entreprise, la Caisse d'Allocations Familiales avait engagé une réflexion sur le réaménagement de ses locaux du siège, dans l'objectif de rapprocher les services et d'améliorer les conditions de travail des agents.

Le groupe de travail avait soumis une proposition de nouvelles configurations, impliquant notamment le déplacement de certains agents vers d'autres emplacements au sein des locaux.
La mise en œuvre opérationnelle du projet a été engagée et réalisée partiellement au cours de l'année 2025.

Le déploiement se poursuit progressivement, avec des ajustements apportés à la proposition initiale afin de tenir compte des contraintes rencontrées et de l'évolution des besoins des services. Cette démarche s'inscrit dans une logique d'optimisation des espaces de travail et de transition écologique et énergétique.

Chiffres clés et indicateurs

89,5 %
Allocataires satisfaits
Un niveau de satisfaction qui reflète l'engagement quotidien des équipes au service des usagers.

88 %
Utilisation des téléservices (PPA, PAJE, PPA)
Les démarches en ligne continuent de progresser et facilitent l'accès aux droits.

43 345
Appels reçus
Demandes traitées par téléphone pour apporter une réponse rapide et adaptée.

AVVC
164 027 € d'aide accordées
Délai de traitement moyen 2,4 jours

3 480
Rendez-vous réalisés
Entretiens personnalisés pour répondre aux situations nécessitant un accompagnement spécifique.

21 351
Visites sans rendez-vous
Accueil et accompagnement des allocataires directement en point d'accueil.

18 027
Courriels traités
Réponses apportées aux demandes des allocataires dans le respect des délais de traitement.

Performance de gestion

Respect des objectifs de la COG et des engagements de service

Description	Taux de réclamations traitées dans le délai de 10 jours	Taux de courriels traités dans le délai de 2 jours sur les courriels d'information générale	Taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires	Délai moyen de démarche des prestations légales	Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	Délai moyen de démarche des demandes de prestations afférentes aux minima sociaux	Délai moyen de démarche des pièces de demande de l'aide personnelle au logement	Proportion du stock national dont l'antériorité est supérieure à 40 jours
Objectif	78%	65%	87,5%	15 j	13 j	22,5 j	35 j	9%
Caf04	83,80%	65,70%	87,90%	9,70%	8,5j	14,3j	26,3j	1,40%

Qualité de service

Résultats des IQL0 et IQL6 pour 2025.

Afin de mesurer la qualité de la liquidation interne, deux indicateurs sont produits par la branche :

- l'IQL0 mesure la fréquence des erreurs commises par les caisses en sortie de traitement, avant contrôle ;
- l'IQL6 détermine les erreurs « métier » restantes non détectées au bout de 6 mois, donc après contrôle interne.

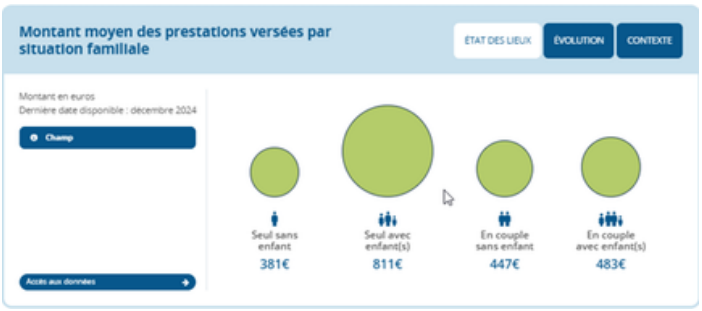
Les résultats IQL 0 et IQL 6 sont respectivement de 94,6% et 96,7% et nous permettent d'atteindre les objectifs.

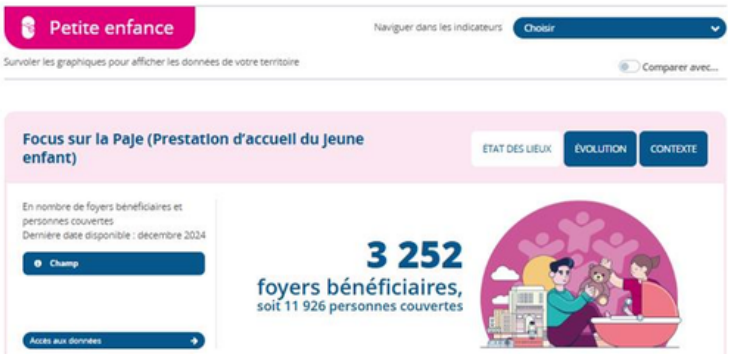
La Caf a atteint tous ses principaux objectifs de qualité de service grâce à la mobilisation des équipes.

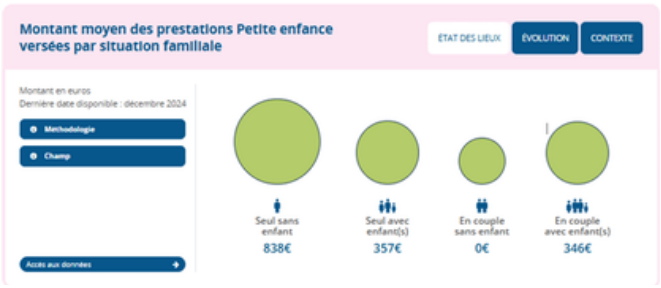
Les indicateurs de performance témoignent d'une amélioration des délais de traitement, d'une bonne maîtrise des flux d'activité et d'un haut niveau de fiabilité des prestations versées.

Ces résultats traduisent l'engagement quotidien des collaborateurs au service des allocataires et des partenaires de notre territoire.

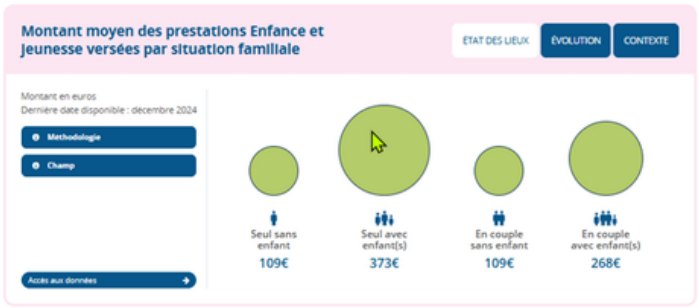

Bénéficiaires d'au moins une prestation légale
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
En nombre de foyers bénéficiaires et personnes couvertes
Dernière date disponible : décembre 2024
Champ
Accès aux données
30 451
foyers bénéficiaires,
soit 67 224 personnes couvertes


Montant moyen des prestations versées par situation familiale
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
Montant en euros
Dernière date disponible : décembre 2024
Champ
Accès aux données
Seul sans enfant
381€
Seul avec enfant(s)
811€
En couple sans enfant
447€
En couple avec enfant(s)
483€

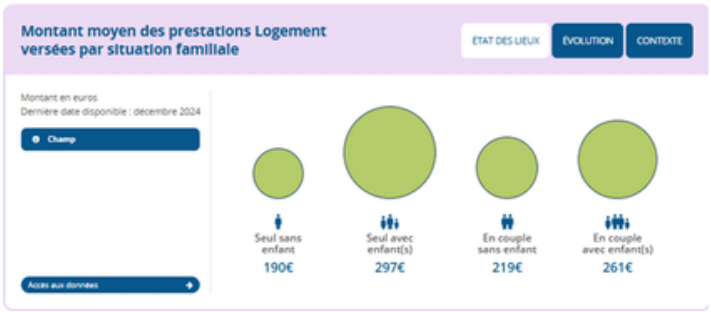

Petite enfance
Naviguer dans les indicateurs
Choisir
Survoler les graphiques pour afficher les données de votre territoire
Comparer avec...
Focus sur la Paje (Prestation d'accueil du jeune enfant)
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
En nombre de foyers bénéficiaires et personnes couvertes
Dernière date disponible : décembre 2024
Champ
Accès aux données
3 252
foyers bénéficiaires,
soit 11 926 personnes couvertes


Montant moyen des prestations Petite enfance versées par situation familiale
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
Montant en euros
Dernière date disponible : décembre 2024
Méthodologie
Champ
Accès aux données
Seul sans enfant
838€
Seul avec enfant(s)
357€
En couple sans enfant
0€
En couple avec enfant(s)
346€

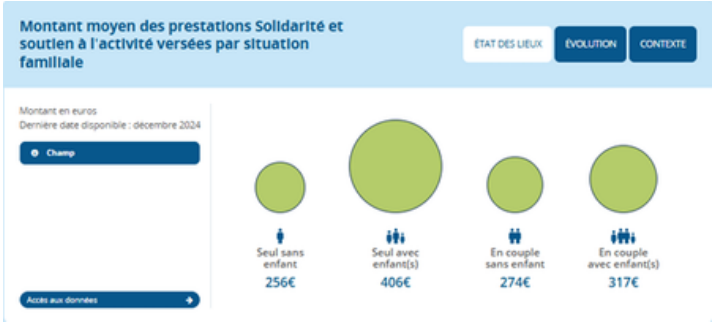

Enfance et jeunesse
Naviguer dans les indicateurs
Choisir
Survoler les graphiques pour afficher les données de votre territoire
Comparer avec...
Focus sur les prestations Enfance et Jeunesse
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
En nombre de foyers bénéficiaires et personnes couvertes
Dernière date disponible : décembre 2024
Champ
Accès aux données
10 473
foyers bénéficiaires,
soit 40 121 personnes couvertes

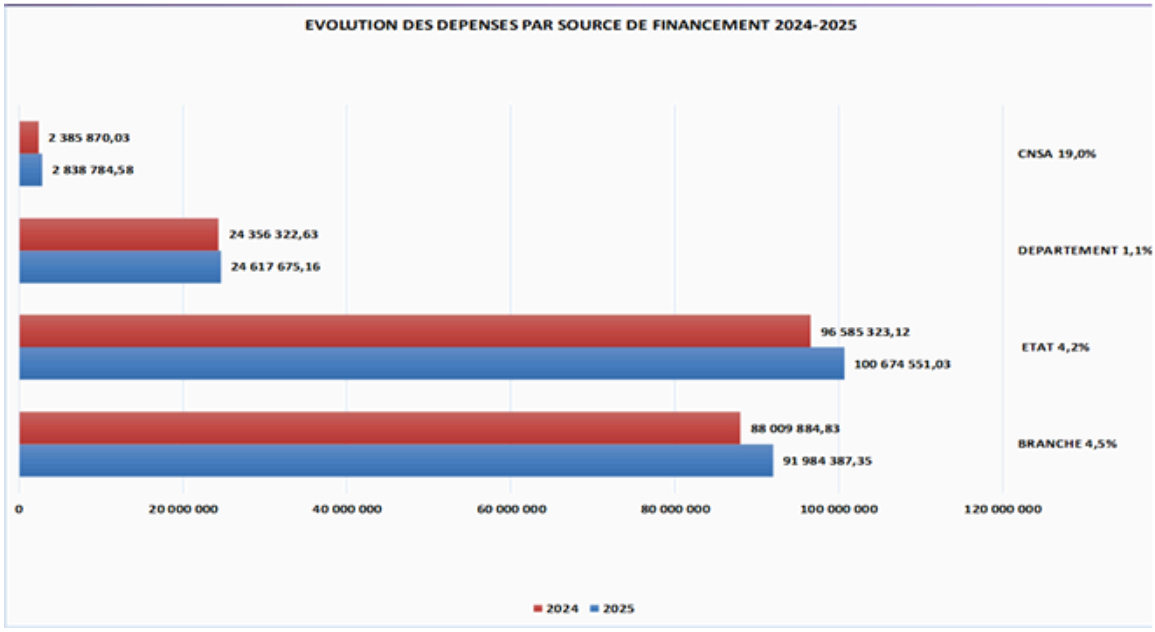

Montant moyen des prestations Enfance et Jeunesse versées par situation familiale
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
Montant en euros
Dernière date disponible : décembre 2024
Méthodologie
Champ
Accès aux données
Seul sans enfant
109€
Seul avec enfant(s)
373€
En couple sans enfant
109€
En couple avec enfant(s)
268€


Logement
Naviguer dans les indicateurs
Choisir
Survoler les graphiques pour afficher les données de votre territoire
Comparer avec...
Focus sur les prestations Logement
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
En nombre de foyers bénéficiaires et personnes couvertes
Dernière date disponible : décembre 2024
Champ
Accès aux données
12 502
foyers bénéficiaires,
soit 23 393 personnes couvertes


Montant moyen des prestations Logement versées par situation familiale
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
Montant en euros
Dernière date disponible : décembre 2024
Champ
Accès aux données
Seul sans enfant
190€
Seul avec enfant(s)
297€
En couple sans enfant
219€
En couple avec enfant(s)
261€


Solidarité
Naviguer dans les indicateurs
Choisir
Survoler les graphiques pour afficher les données de votre territoire
Comparer avec...
Focus sur les prestations Solidarité et soutien à l'activité
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
En nombre de foyers bénéficiaires et personnes couvertes
Dernière date disponible : décembre 2024
Champ
Accès aux données
14 651
foyers bénéficiaires,
soit 27 172 personnes couvertes


Montant moyen des prestations Solidarité et soutien à l'activité versées par situation familiale
ÉTAT DES LIEUX
ÉVOLUTION
CONTEXTE
Montant en euros
Dernière date disponible : décembre 2024
Champ
Accès aux données
Seul sans enfant
256€
Seul avec enfant(s)
406€
En couple sans enfant
274€
En couple avec enfant(s)
317€



VALIDATION DES COMPTES

Au niveau du réseau :



- 52 organismes ont fait l'objet d'une validation sans restriction (49 en 2024).
- 51 Caf ont fait l'objet d'une validation avec observations (52 en 2024).
- Aucune Caf n'a fait l'objet d'une validation avec observations et corrections (0 en 2024).
- Aucune Caf n'a fait l'objet d'un refus de validation (2 en 2024).
- Le score de validation des comptes moyen s'élève à 88,8 %, correspondant à un nombre moyen de 9 observations.
- Concernant la Caf 04, la Cnaf a validé les comptes sans restriction.
- 2 observations ont été notifiées, pour lesquelles des actions de progrès ont été établies.
- Le scoring de la Caf 04 est de 99.1 points sur 100 soit une hausse / 2025 (95.8 points).
- Ce scoring situe la Caf dans le groupe 1 des caisses.

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Au-delà de la préservation des finances publiques, la lutte contre la fraude est également un levier d'équité entre les allocataires. Elle permet de garantir que chacun bénéficie de ses droits dans le respect des règles communes et qu'aucune situation frauduleuse ne vienne porter atteinte à la solidarité nationale.

En 2025, la Caf a détecté 97 dossiers de fraude, représentant un préjudice financier total de 556 587 euros.
Ces résultats témoignent de la mobilisation des équipes dans le repérage, l'analyse et le traitement des situations présentant des irrégularités volontaires. Les suites données à ces dossiers ont été adaptées à la nature et à la gravité des faits constatés : 50 avertissements ont été prononcés ; 38 pénalités financières ont été appliquées pour un montant total de 37 064 euros ; 3 dépôts de plainte ont été engagés auprès de l'autorité judiciaire.

Ces actions illustrent la volonté de la Caf de concilier prévention, pédagogie et fermeté. Elles participent pleinement à la sécurisation des prestations versées et à la préservation de la confiance des allocataires dans un système fondé sur la solidarité, la responsabilité et le respect des droits et devoirs de chacun.